PLAN STRATÉGIQUE 2005 - 2008

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

BRILLER PARMI LES MEILLEURS

Québec

106-00738/

PLAN STRATÉGIQUE
2005 - 2008

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

BRILLER PARMI LES MEILLEURS

Québec

Le message de la ministre

J'ai l'honneur de vous présenter le *Plan stratégique 2005-2008* du nouveau ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, institué le 18 février 2005. Ce plan expose la vision de même que les orientations et les objectifs que toute l'équipe du ministère s'engage, avec détermination et enthousiasme, à atteindre au cours des trois prochaines années.

Ce plan stratégique tient compte des priorités du gouvernement du Québec énoncées dans *Briller parmi les meilleurs* et dans le *Plan de modernisation 2004-2007 – Pour des services de qualité aux citoyens*. Il reflète aussi les engagements pris par le gouvernement dans la foulée des consultations qui ont eu lieu à l'occasion des forums en région *Place aux citoyens* et du *Forum des générations*.

Le Québec fait face à un défi démographique incontournable. La dénatalité se poursuit, le vieillissement de la population s'accentue, des pénuries de main-d'œuvre frappent certains secteurs d'activité et certaines régions. La prospérité future du Québec dépend fortement de sa population. C'est pourquoi le Québec reconnaît l'importance stratégique de l'immigration pour son développement, en particulier dans une perspective de décentralisation et de régionalisation.

La société québécoise est plus que jamais ouverte sur le monde, fière de sa diversité et riche de relations interculturelles harmonieuses. Toutefois, des inégalités et certains préjugés persistent. Nous devons donc poursuivre nos efforts pour corriger les iniquités, accroître l'ouverture à la diversité et encourager le rapprochement et le dialogue interculturels.

Pour assurer la cohérence de nos actions, ce plan stratégique encadre les objectifs du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, adopté par le gouvernement en mai 2004, qui vise à faire en sorte que les Québécoises et les Québécois des communautés culturelles puissent s'épanouir pleinement et contribuer à l'essor économique, social et culturel du Québec.

À terme, le *Plan stratégique 2005-2008* permettra de stimuler une offre d'immigration en fonction des besoins du Québec, d'offrir un accompagnement personnalisé aux personnes immigrantes en vue de faciliter la prise en charge de leurs démarches d'intégration, de lever les obstacles à l'insertion rapide et réussie au marché du travail, d'offrir un éventail de cours et d'outils d'apprentissage du français, de consolider les liens avec les communautés culturelles, de donner un soutien accru aux employeurs et aux institutions en vue de bâtir un Québec inclusif et de valoriser l'apport des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles. Enfin, il permettra d'accompagner les régions dans leur volonté d'accueillir un plus grand nombre de personnes immigrantes.

Je remercie toutes celles et tous ceux qui ont participé aux travaux entourant la réalisation de ce nouveau plan stratégique. Je compte sur le leadership et la collaboration du personnel du ministère et de nos partenaires pour en relever les défis et je les assure de mon engagement inconditionnel.

La ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles,

Lise Thériault

Lise Thériault

Québec, avril 2005

Le message de la sous-ministre

Le *Plan stratégique 2005-2008* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles précise les priorités ministérielles jusqu'au 31 mars 2008.

Les orientations et les objectifs de ce plan stratégique sont le fruit de réflexions et d'échanges qui ont mis à contribution le personnel et les principaux partenaires du ministère. Pour favoriser une cohérence interministérielle et concourir à la mise en œuvre efficace des priorités gouvernementales, les ministères et les organismes concernés ont aussi été consultés.

Le ministère s'est assuré de présenter un plan simple et réaliste, des engagements rigoureux et des indicateurs de résultats pertinents pour mesurer régulièrement l'atteinte des objectifs fixés.

Trois principes directeurs guideront la mise en œuvre de ce plan stratégique : l'amélioration de la qualité des services, l'utilisation rigoureuse des deniers publics ainsi que le respect de la transparence, de l'éthique et des saines pratiques de gestion.

Ce plan stratégique prend en compte la promotion des intérêts du Québec tout en offrant la souplesse nécessaire pour s'adapter au contexte en évolution constante, aux besoins de la clientèle et aux décisions prises par le gouvernement dans le cadre de la modernisation de l'État.

La compétence, le dynamisme et l'engagement du personnel du ministère ainsi que l'étroite collaboration de nos partenaires sont garants de notre capacité de réaliser, ensemble, ce plan stratégique. Je salue leur contribution de grande qualité et leur capacité à relever les défis qui se sont posés au cours des dernières années. Je les assure de ma confiance et de mon appui pour l'avenir.

La sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles,

Maryse Alcindor

Montréal, avril 2005

Table des matières

Le message de la ministre 3

Le message de la sous-ministre 4

La synthèse du *Plan stratégique 2005-2008* 6

Partie 1 La vision et la mission 9

Partie 2 Le contexte et les enjeux 10

Partie 3 Les orientations stratégiques 16

Premier enjeu
L'apport stratégique de l'immigration et des communautés culturelles au développement et à la prospérité du Québec 16

Orientation 1
Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidates et des candidats répondant aux besoins du Québec 16

Orientation 2
Soutenir l'intégration des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi 17

Orientation 3
Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyennes et des citoyens et contribuer à son rayonnement 19

Orientation 4
Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles 19

Deuxième enjeu
L'amélioration de la qualité des services à la clientèle et la modernisation de l'État 20

Orientation 5
Moderniser la prestation de services et offrir un milieu de travail mobilisateur 20

Conclusion 21

Liste des graphiques

Graphique 1 Volume d'admissions au Québec par grande catégorie d'immigration, 2000 à 2004 11

Graphique 2 Présence à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, l'année suivant leur admission, des personnes immigrantes admises depuis 1999 14

Synthèse du *Plan stratégique 2005-2008*

Vision

Contribuer au développement et à la prospérité du Québec en faisant en sorte que les personnes immigrantes et les membres des communautés culturelles participent pleinement à la société québécoise et que les relations interculturelles soient harmonieuses

Enjeu 1

L'apport stratégique de l'immigration et des communautés culturelles au développement et à la prospérité du Québec

Orientation 1

Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidates et des candidats répondant aux besoins du Québec

La planification de l'immigration

Objectif 1.1
Assurer une progression des volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci atteignent 48 000 admissions en 2007

Objectif 1.2
Augmenter la proportion de jeunes personnes actives et de jeunes familles dans les admissions

Objectif 1.3
Maintenir à au moins 50 % la proportion de personnes immigrantes admises connaissant le français

Une immigration correspondant aux besoins du Québec et respectueuse de ses valeurs

Objectif 1.4
Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale nationale, de la métropole et des régions

Objectif 1.5
Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec

Objectif 1.6
Accélérer la réunification et l'intégration des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial

Objectif 1.7
Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire

Orientation 2

Soutenir l'intégration des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi

L'accueil et l'insertion durable en emploi

Objectif 2.1
Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes

Objectif 2.2
Faciliter et assurer la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger

Objectif 2.3
Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles

L'apprentissage du français : un gage de réussite

Objectif 2.4
Accélérer l'apprentissage du français des personnes immigrantes et réduire les délais d'attente

Objectif 2.5
Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts

Orientation 3

Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyennes et des citoyens et contribuer à son rayonnement

Un Québec fier de sa diversité

Objectif 3.1
Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels

Objectif 3.2
Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires

Enjeu 2

L'amélioration de la qualité des services à la clientèle et la modernisation de l'État

Orientation 4

Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles

Une Capitale nationale, une métropole et des régions engagées dans l'action

Objectif 4.1
Favoriser la prise en compte de l'immigration comme facteur de développement par l'établissement de plans d'action régionaux et la signature d'ententes avec des conférences régionales des élus et des municipalités

Orientation 5

Moderniser la prestation de services et offrir un milieu de travail mobilisateur

L'accessibilité et la qualité des services au meilleur coût

Objectif 5.1
Améliorer les services à la clientèle en accordant la priorité aux services en ligne afin de contribuer à la mise en place du Gouvernement en ligne

Objectif 5.2
S'assurer que les programmes et les services du ministère répondent aux besoins en évolution de la clientèle

Objectif 5.3
Renforcer la reddition de comptes quant aux ententes conclues avec les partenaires institutionnels et communautaires

Un environnement de travail stimulant et valorisant pour le personnel et les gestionnaires

Objectif 5.4
Fournir tout le soutien au personnel dans la réalisation des changements organisationnels

Objectif 5.5
Implanter une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre permettant de planifier la relève tout en contribuant à la réduction de la taille de l'État

Synthèse du *Plan stratégique 2005-2008*

Vision Contribuer au développement et à la prospérité du Québec en faisant en sorte que les personnes immigrantes et les membres des communautés culturelles participent pleinement à la société québécoise et que les relations interculturelles soient harmonieuses

Enjeu 1

L'apport stratégique de l'immigration et des communautés culturelles au développement et à la prospérité du Québec

Orientation 1

Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidates et des candidats répondant aux besoins du Québec

La planification de l'immigration

Objectif 1.1
Assurer une progression des volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci atteignent 48 000 admissions en 2007

Objectif 1.2
Augmenter la proportion de jeunes personnes actives et de jeunes familles dans les admissions

Objectif 1.3
Maintenir à au moins 50 % la proportion de personnes immigrantes admises connaissant le français

Une immigration correspondant aux besoins du Québec et respectueuse de ses valeurs

Objectif 1.4
Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale nationale, de la métropole et des régions

Objectif 1.5
Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec

Objectif 1.6
Accélérer la réunification et l'intégration des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial

Objectif 1.7
Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire

Orientation 2

Soutenir l'intégration des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi

L'accueil et l'insertion durable en emploi

Objectif 2.1
Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes

Objectif 2.2
Faciliter et assurer la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger

Objectif 2.3
Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles

L'apprentissage du français : un gage de réussite

Objectif 2.4
Accélérer l'apprentissage du français des personnes immigrantes et réduire les délais d'attente

Objectif 2.5
Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts

Orientation 3

Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyennes et des citoyens et contribuer à son rayonnement

Un Québec fier de sa diversité

Objectif 3.1
Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels

Objectif 3.2
Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires

Enjeu 2

L'amélioration de la qualité des services à la clientèle et la modernisation de l'État

Orientation 4

Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles

Une Capitale nationale, une métropole et des régions engagées dans l'action

Objectif 4.1

Favoriser la prise en compte de l'immigration comme facteur de développement par l'établissement de plans d'action régionaux et la signature d'ententes avec des conférences régionales des élus et des municipalités

Orientation 5

Moderniser la prestation de services et offrir un milieu de travail mobilisateur

L'accessibilité et la qualité des services au meilleur coût

Objectif 5.1

Améliorer les services à la clientèle en accordant la priorité aux services en ligne afin de contribuer à la mise en place du Gouvernement en ligne

Objectif 5.2

S'assurer que les programmes et les services du ministère répondent aux besoins en évolution de la clientèle

Objectif 5.3

Renforcer la reddition de comptes quant aux ententes conclues avec les partenaires institutionnels et communautaires

Un environnement de travail stimulant et valorisant pour le personnel et les gestionnaires

Objectif 5.4

Fournir tout le soutien au personnel dans la réalisation des changements organisationnels

Objectif 5.5

Implanter une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre permettant de planifier la relève tout en contribuant à la réduction de la taille de l'État

L'immigration, l'intégration et les relations interculturelles en chiffres[1]

L'immigration et l'intégration des personnes nouvellement arrivées[2]

- 39 583 personnes immigrantes admises en 2003, dont :
  - 23 864 personnes de la catégorie de l'immigration économique
  - 9 301 personnes accueillies au titre du regroupement familial
  - 6 184 personnes réfugiées ou en situation semblable
  - 234 autres personnes immigrantes
- 40 362 certificats de sélection du Québec délivrés en 2003 à des candidates et des candidats soumis à la sélection québécoise, dont :
  - 30 975 à des candidates et des candidats travailleurs[3]
  - 6 749 à des gens d'affaires
  - 2 638 à des personnes réfugiées ou en situation semblable se trouvant à l'étranger
- 9 075 demandes de parrainage familial traitées
- 225 demandes de parrainage collectif de personnes en situation de détresse traitées
- 8 797 certificats d'acceptation du Québec délivrés à des travailleurs temporaires et 16 566, à des étudiants internationaux[4]
- 11 841 nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants participant à une session d'information sur les démarches nécessaires à leur installation
- 13 697 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées
- 18 452 personnes immigrantes inscrites à des cours de français à temps plein et à temps partiel offerts par le ministère et ses partenaires[5]
- 191 923 demandes de renseignements téléphoniques sur l'immigration et l'intégration

La promotion de la diversité et du rapprochement interculturel

- 16 617 personnes participant aux activités tenues dans le cadre de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles*
- 35 971 personnes jointes dans le cadre des activités du *Programme de soutien à la participation civique*

L'organisation administrative du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

- 1 366 personnes
- 9 services Immigration-Québec (SIQ) : Capitale-Nationale et Est-du-Québec, Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec, Laval, Laurentides et Lanaudière, Montérégie et Montréal (4 SIQ) et 3 points de service : Rouyn-Noranda, Trois-Rivières et Saguenay
- 6 bureaux d'immigration du Québec à l'étranger BIQ) : Buenos Aires, Damas, Hong Kong, Mexico, Paris et Vienne et 2 points de service à l'étranger : Bruxelles et New York

---

1 Lire entre autres : Québec. Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*, [En ligne], 2004, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Rapport_annuel_2003_2004.pdf] (5 avril 2005).

2 Pour plus d'information sur les catégories d'immigration, consulter le document suivant : Québec. Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. *L'immigration au Québec – Partage des responsabilités Québec-Canada – Statuts des personnes se trouvant au Québec – Catégories d'immigration*, [En ligne], 2004. [http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/francais/publications/pdf/Immigration_quebec.pdf] (5 avril 2005).

3 Inclut les autres personnes immigrantes de la catégorie économique de même que les autres personnes immigrantes.

4 Québec. Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. *Compilation spéciale du 1er janvier au 31 décembre 2003*.

5 N'inclut pas la fréquentation des cours de français aux adultes offerts par le réseau public de l'éducation.

Partie 1
La vision et la mission

La vision

Au cours des prochaines années, le personnel du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles s'engage à :

> Contribuer au développement et à la prospérité du Québec en faisant en sorte que les personnes immigrantes et les membres des communautés culturelles participent pleinement à la société québécoise et que les relations interculturelles soient harmonieuses.

Pour faire progresser, jour après jour, cette vision qui interpelle l'ensemble de la société québécoise, le ministère compte sur l'engagement des institutions publiques et privées, des employeurs, des syndicats, des organismes communautaires, des personnes élues ainsi que de toutes les Québécoises et de tous les Québécois.

La mission

La mission du ministère consiste à :

- Promouvoir l'immigration au Québec, sélectionner des personnes immigrantes et faciliter l'intégration linguistique, sociale et économique des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants au sein de la société québécoise;
- Favoriser une société ouverte au pluralisme et propice au rapprochement interculturel.

Le ministère entretient des liens étroits et travaille en collaboration avec de nombreux partenaires publics et privés selon les domaines d'activité de sa mission.

L'éthique constitue une préoccupation importante véhiculée à l'ensemble du personnel. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le ministère s'est doté d'un énoncé de valeurs organisationnelles qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs sont la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

Dans l'exercice de ses responsabilités, la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles est soutenue par le Conseil des relations interculturelles. Cet organisme a pour mission de conseiller la ministre en matière de planification, de coordination et de mise en œuvre des politiques gouvernementales relatives aux relations interculturelles et à l'intégration des personnes immigrantes, notamment quant au rapprochement interculturel et à l'ouverture à la diversité [www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca].

Partie 2
Le contexte et les enjeux

Cette partie présente les éléments de contexte liés à la mission et aux activités du ministère, soit :

- La contribution de l'immigration à l'essor du Québec;
- La contribution du ministère à la progression des services en ligne et à la modernisation de l'État.

De chacun de ces éléments de contexte, un enjeu stratégique émerge. Les orientations, les axes d'intervention, les objectifs et les indicateurs de résultats qui découlent des enjeux sont présentés dans la partie 3.

La contribution de l'immigration à l'essor du Québec

La contribution des personnes immigrantes et des membres des communautés culturelles au développement du Québec sera de plus en plus importante au cours des prochaines années. En effet, la part de ces populations au sein de la société québécoise augmente depuis plusieurs lustres, contribuant ainsi à la diversification sociale du Québec, à son enrichissement culturel et à son essor économique.

Pour s'assurer que les personnes immigrantes et les membres des communautés culturelles participent pleinement au développement et à la prospérité du Québec, la société québécoise est appelée à relever un certain nombre de défis qui découlent, entre autres, de la dynamique démographique, de la situation de l'emploi et des difficultés éprouvées par des personnes des communautés culturelles sur le marché du travail, de la volonté de préserver le caractère français du Québec, de l'importance de favoriser des relations interculturelles harmonieuses et des besoins exprimés par la Capitale nationale, la métropole et les régions, notamment en matière de main-d'œuvre.

La situation démographique : une priorité incontournable

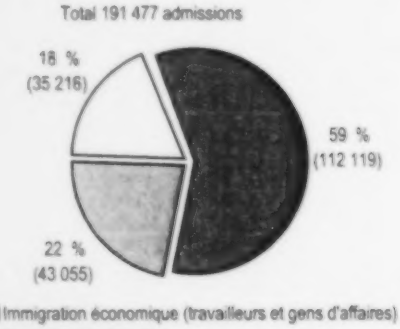
- Les tendances lourdes de l'évolution démographique du Québec – vieillissement de la population en raison de la faible fécondité et de l'accroissement de la longévité – font jouer aux migrations internationales un rôle de plus en plus important, non seulement sur le plan démographique, mais aussi sur le plan économique.

- Ces tendances laissent entrevoir un ensemble de conséquences dont il faut tenir compte dans l'élaboration des politiques publiques, notamment :
  - Un ralentissement de la croissance de la population du Québec, puis un déclin à partir des années 2030, déclin d'ailleurs déjà amorcé dans six régions administratives du Québec;
  - Une diminution, à l'échelle québécoise, de la population en âge de travailler dès la première partie de la décennie 2010, aggravant du coup les pénuries de main-d'œuvre déjà perceptibles dans certains secteurs d'activité et certaines régions;
  - Une diminution du poids démographique du Québec au sein de l'ensemble canadien, entraînant inévitablement des répercussions politiques et financières;
  - Des difficultés liées au financement des services collectifs, par exemple en matière de santé, de services sociaux et de sécurité sociale.

- Avec sa notoriété, ses atouts et son caractère distinctif, le Québec dispose de leviers importants pour faire de l'immigration un outil de développement de la société québécoise. C'est dans cette perspective que le Québec a haussé ses volumes d'immigration au cours des dernières années et qu'il a adopté la *Planification triennale de l'immigration 2005-2007* [6] qui favorise une immigration jeune, qualifiée et francophone.

- Entre 2000 et 2004[7], plus de 191 000 personnes immigrantes ont été admises au Québec, dont 65 % étaient issues de la sélection québécoise. De ce nombre, la majorité étaient des jeunes : 21 % étaient des enfants de moins de 15 ans, 13 % étaient âgés de 15 à 24 ans et 38 % de 25 à 34 ans. Pour la même période, 59 % des personnes admises au Québec faisaient partie de la catégorie de l'immigration économique, alors que l'immigration familiale et l'immigration humanitaire représentaient, respectivement, 22 % et 18 % des admissions (graphique 1).

Graphique 1 : Volume d'admissions au Québec par grande catégorie d'immigration, 2000 à 2004*



* Données préliminaires pour 2004.

Note : Les demandeurs non reconnus du statut de réfugié et les cas d'ordre humanitaire ne sont pas illustrés ici. De 2000 à 2004, ils représentent 0,6 % des 191 477 immigrants admis au Québec.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

- Alors que l'immigration représente plus de 60 % de la croissance de la population active du Québec entre 1991 et 2001, on prévoit qu'elle représentera la totalité de cette croissance d'ici 10 ans ainsi que la totalité de la croissance de la population québécoise d'ici 25 ans.

- Plusieurs pays industrialisés, aux prises avec un contexte démographique semblable, ont de plus en plus recours à l'immigration pour atténuer les effets du vieillissement de la population[8]. En raison des besoins de main-d'œuvre liés à la dynamique démographique, des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques, notamment la Corée du Sud, les États-Unis, l'Irlande, le Japon et le Royaume-Uni, ont implanté des mesures visant à faciliter le recrutement d'une main-d'œuvre étrangère à des fins d'emploi, sur une base temporaire[9]. Ces pays livrent une concurrence de plus en plus vive au Québec et au Canada dans la recherche d'un personnel qualifié.

- Une stratégie dynamique de promotion est donc cruciale dans les territoires où résident des candidats ayant un profil correspondant aux objectifs du Québec. Il importe aussi d'enrichir l'information sur le processus d'immigration et le parcours d'intégration, notamment en insistant sur l'importance d'entreprendre, dès l'étranger, les démarches d'insertion socioprofessionnelle et d'apprentissage linguistique, s'il y a lieu.

Le marché du travail : des compétences sous-utilisées

- Les tendances démographiques actuelles ont des incidences sur la situation de l'emploi au Québec alors que des pénuries de main-d'œuvre se font sentir et se profilent à l'horizon dans plusieurs secteurs d'activité et dans bon nombre de régions du Québec. Selon les prévisions d'Emploi-Québec[10], de tous les postes à pourvoir au Québec pour la période 2004-2008 (environ 640 000 postes), près de trois sur cinq résulteront de départs à la retraite.

---

[6] Québec. Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. *La planification triennale de l'immigration 2005-2007*, [En ligne], 2004, [http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/francais/publications/pdf/Planification_triennale_immigration_2005_2007_quebec.pdf] (5 avril 2005).

[7] Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Tableaux sur l'immigration au Québec, 2000-2004*, [En ligne], 2005, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Immigration_Quebec_2000-2004.pdf] (5 avril 2005).

[8] Organisation de coopération et de développement économiques. SOPEMI. *Tendances des migrations internationales. Rapport annuel 2003*, Paris, p. 48.

[9] *Ibid.*, p. 28.

[10] Québec. Emploi-Québec. *Le marché du travail au Québec. Perspectives professionnelles 2004-2008*, [En ligne], 2004, [http://emploiquebec.net/publications/2_tendances/Persp_prof_2004-2008/PersProf_2004-2008_national.pdf] (5 avril 2005).

- Malgré ces perspectives d'emploi prometteuses, un nombre important de personnes immigrantes et de membres des minorités visibles[11] éprouvent des difficultés d'insertion en emploi, et ce, pour différentes raisons : la non-reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger, l'absence d'expérience nord-américaine, la méconnaissance du français ou de l'anglais et des codes culturels propres au Québec ou la présence de pratiques discriminatoires. Cette situation se traduit, entre autres, par des taux de chômage supérieurs à ceux de la population québécoise[12].

- Ces difficultés ne touchent pas de façon égale toutes les personnes immigrantes ou tous les membres des minorités visibles. Les travailleurs sélectionnés, par exemple, qui sont généralement plus scolarisés que la moyenne de la population québécoise et qui tendent à être concentrés dans certains groupes professionnels, connaissent un taux de chômage moins élevé que celui de l'ensemble des personnes immigrantes. Toutefois, même dans cette catégorie, certains groupes éprouvent des difficultés importantes d'insertion en emploi, notamment les travailleurs qualifiés les plus âgés, les membres des minorités visibles et les conjointes ou conjoints des requérants principaux[13].

- Selon Emploi-Québec, parmi les emplois à doter, plus de 60 % demanderont un niveau de compétence technique ou intermédiaire, et la moitié de ces derniers exigeront une formation professionnelle acquise au secondaire ou une formation technique collégiale.

- Pour que le profil d'une majorité de candidates et de candidats à l'immigration sélectionnés corresponde aux perspectives d'emploi annoncées, le Québec doit adapter ses instruments de sélection des travailleurs qualifiés.

- Une étude portant sur les personnes immigrantes établies dans les centres urbains au Canada[14] en 2001 montre qu'une personne sur quatre âgées de 25 à 54 ans, vivant dans la région métropolitaine de recensement de Montréal et possédant un diplôme universitaire, occupe un emploi correspondant à un niveau de compétence moyen ou faible.

- Cette situation de l'emploi des personnes immigrantes et des membres de minorités visibles peut également être tributaire des difficultés qu'éprouvent plusieurs employeurs, en particulier ceux de petites et moyennes entreprises, à apprécier la formation et l'expérience de ces personnes et à les intégrer au sein de leur entreprise.

Le français : la langue publique commune

- Le Québec est fier d'affirmer et de préserver son caractère français, dans une Amérique du Nord majoritairement anglophone. La hausse de l'immigration francophone et la francisation des personnes immigrantes ne connaissant pas suffisamment le français sont au nombre des stratégies déployées par le gouvernement québécois pour assurer la pérennité du fait français ainsi que l'intégration réussie des hommes, des femmes et des enfants qu'il accueille.

---

[11] La Loi sur l'équité en matière d'emploi (1995, ch. 44), définit les membres des minorités visibles comme « les personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ». Selon le *Dictionnaire du recensement de 2001*, y sont inclus, entre autres, les Chinois, les Asiatiques du Sud, les Noirs, les Philippins, les Latino-Américains, les Asiatiques du Sud-Est, les Arabes, les Asiatiques occidentaux, les Japonais et les Coréens. Statistique Canada. *Dictionnaire du recensement de 2001*, No 92-378-XIF au catalogue.

[12] Au Recensement de 2001, le taux de chômage dans la population immigrée atteignait près de 12 % alors qu'il était de 8 % pour la population totale. Le taux de chômage chez les personnes immigrantes faisant partie d'une minorité visible s'élevait à 15 %, comparativement à un peu plus de 8 % chez les personnes immigrantes non-membres d'une minorité visible. Il était de 14 % pour les personnes des minorités visibles nées ici, contre près de 8 % pour les non-membres nées ici.

[13] Jean-François GODIN, *L'insertion en emploi des travailleurs admis au Québec en vertu de la grille de sélection de 1996*, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, [En ligne], 2004, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Insertion_emploi_partie1_rapportsynthese.pdf] (5 avril 2005); [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Insertion_emploi_partie2_tableauxfiguresannexes.pdf] (5 avril 2005).

[14] Statistique Canada. *Les immigrants dans les régions métropolitaines de recensement au Canada*, [En ligne], 2004, [http://www.statcan.ca/francais/research/89-613-MIF/2004003/89-613-MIF2004003.pdf] (5 avril 2005).

- Entre 2000 et 2004, le Québec a intensifié ses efforts pour sélectionner des personnes immigrantes connaissant le français. Alors qu'en 2000, la proportion des personnes connaissant le français au moment de leur admission était de 45 %, cette proportion est passée à 55 % en 2004.

- Bien que la proportion des personnes immigrantes connaissant le français dans le mouvement global d'immigration soit à la hausse, le nombre de personnes ne connaissant pas le français s'accroît depuis plusieurs années en raison de l'augmentation du volume total d'immigration. Cette situation provoque une demande accrue de services de francisation.

- Les résultats de consultations indiquent que nombre de candidates et de candidats à l'immigration ayant une scolarité élevée souhaitent parfaire leur connaissance du français et être informés des réalités de la société québécoise dès l'étranger. Du côté des personnes occupant des emplois qualifiés déjà établies au Québec et qui ne connaissent pas suffisamment le français, elles désirent avoir accès à des cours de français utilisant des formules plus flexibles et mieux adaptées à leur situation socioprofessionnelle afin de réussir plus rapidement leur insertion au marché du travail.

La diversité ethnoculturelle : une richesse pour le Québec

- La part de la population immigrée dans la population totale du Québec est de près de 10 % selon le Recensement de 2001[15]. Le Québec compte plus d'une centaine de communautés culturelles et on y dénombre près de 1 200 organismes de communautés culturelles. Cette diversification est une tendance de fond de l'évolution démographique québécoise.

- Les relations interculturelles augmentent et se font harmonieusement dans la plupart des milieux de vie. Toutefois, des préjugés et certains problèmes existent toujours, notamment la discrimination fondée sur l'origine ethnique ou la religion.

- L'accroissement de la diversité requiert une ouverture et une adaptation de la part de la société québécoise, en particulier pour favoriser l'accès à l'égalité en emploi et augmenter la représentation des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles dans le secteur public et dans les entreprises privées. Selon le Secrétariat du Conseil du trésor, la proportion de membres de communautés culturelles dans l'effectif régulier de la fonction publique était de 2,5 % au 31 mars 2004[16].

- La situation internationale a aussi des répercussions sur les relations interculturelles au Québec. Le Québec doit poursuivre ses efforts pour réprimer les manifestations de xénophobie et de racisme et les pratiques discriminatoires sur son territoire, plus spécifiquement envers certaines communautés culturelles.

- Enfin, les modifications apportées, en juin 2004, à la Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., c. I-0.2) reflètent la volonté du gouvernement de maintenir et de préserver la diversité du mouvement migratoire.

L'installation de nouvelles personnes immigrantes en région

- La concentration urbaine de l'immigration est un phénomène international auquel n'échappe pas le Québec. Selon le Recensement de 2001, 83 % des personnes nées à l'étranger et présentes au Québec résident dans la région métropolitaine de Montréal (Laval, Longueuil et Montréal).

---

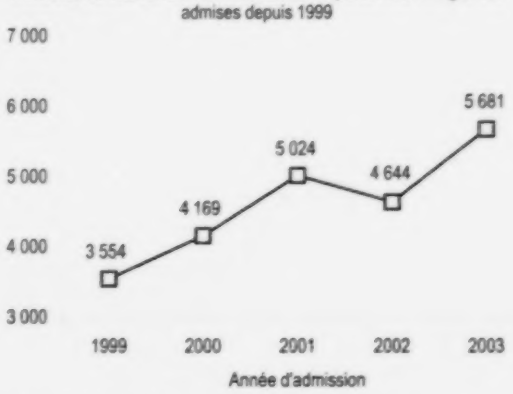
[15] Québec. Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001 : Québec, régions métropolitaines de recensement et régions administratives – Recensement de 2001 : données ethnoculturelles, [En ligne], 2004, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Population_immigree_recensee_Quebec_regions_2001.pdf] (5 avril 2005).

[16] Québec. Secrétariat du Conseil du trésor. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*, [En ligne], 2004, [http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/aerien/rapp_gestion_03-04.pdf] (5 avril 2005).

- Par ailleurs, les changements démographiques et l'exode des jeunes vers les grands centres urbains entraînent une pénurie de main-d'œuvre et placent plusieurs régions du Québec en situation de vulnérabilité. Alors que l'immigration pourrait s'avérer bénéfique pour leur développement, il demeure difficile de mettre à profit et de concrétiser cet apport potentiel sur le plan économique, démographique et culturel.

- Au cours des dernières années, le ministère et ses partenaires ont accompli plusieurs actions pour favoriser une meilleure répartition géographique des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants. De 1999 à 2003, on note une progression du nombre de personnes immigrantes admises qui s'établissent à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal (graphique 2). L'année 2002 se démarque par une diminution principalement due à une baisse du nombre de personnes réfugiées ou en situation semblable sélectionnées à l'étranger. La Capitale-Nationale, la Montérégie, l'Estrie et l'Outaouais sont les régions les plus attractives. Le nombre de personnes immigrantes établies dans les différentes régions du Québec demeure nettement insuffisant et une nouvelle approche est élaborée pour répondre au défi démographique et aux besoins exprimés par la Capitale nationale et les régions.

Graphique 2 : Présence à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, l'année suivant leur admission, des personnes immigrantes admises depuis 1999



Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la population et de la recherche.

- Cette approche, qui s'inscrit d'emblée dans les objectifs visés par le gouvernement en matière de décentralisation des pouvoirs aux régions, fait reposer la régionalisation de l'immigration sur de nouvelles bases, mettant l'accent sur l'emploi et la prise en charge par les milieux locaux et régionaux de l'attraction, de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants. Ainsi, pour favoriser l'établissement durable des nouvelles Québécoises et des nouveaux Québécois en région, acteurs socioéconomiques et élus locaux sont encouragés à inclure l'immigration dans la stratégie de développement de leur territoire.

Premier enjeu

L'apport stratégique de l'immigration et des communautés culturelles au développement et à la prospérité du Québec

Ce premier enjeu traduit la volonté et l'engagement du gouvernement du Québec de faire en sorte que toutes les Québécoises et tous les Québécois des communautés culturelles, nés ici ou à l'étranger, puissent s'épanouir pleinement et contribuer au développement et à la prospérité du Québec. Il vient aussi réaffirmer l'importance stratégique de l'immigration pour faire face aux défis démographiques du Québec liés au vieillissement de la population.

La contribution du ministère à la progression des services en ligne et à la modernisation de l'État

Tous les ministères partagent l'objectif de mieux servir les citoyens. Le défi lié à cet objectif demeure d'offrir des services de qualité tout en tenant compte de la capacité de payer des contribuables du Québec.

Deux éléments de contexte concourent à l'amélioration de la qualité des services à la clientèle au meilleur coût : l'utilisation accrue des nouvelles technologies de l'information par les citoyennes et les citoyens du Québec, notamment Internet, et la volonté du gouvernement de réduire la taille de l'État en allégeant les structures et en réévaluant les façons de faire.

Les attentes et les besoins des citoyennes et des citoyens à l'égard des services en ligne

- De plus en plus de Québécoises et de Québécois ont recours à Internet pour obtenir de l'information sur les programmes et les services du gouvernement. Au cours de la dernière année, près de 40 % des adultes québécois ont visité un site Internet d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement québécois. Dans 98 % des visites, les internautes cherchaient de l'information[17].

- Le développement accéléré des technologies de l'information et des communications transforme en profondeur les façons de faire des organisations publiques et privées dans leurs relations avec la population et leur clientèle. Le ministère doit tirer profit de ces changements afin de rendre plus accessible à sa clientèle l'information dont elle a besoin.

La modernisation de l'État

- Le *Plan de modernisation 2004-2007*[18] du gouvernement convie les ministères et les organismes à améliorer, à alléger et à réévaluer les façons de faire et les structures. À ce chapitre, le ministère s'est engagé dans une révision en profondeur de ses services en privilégiant l'utilisation des technologies de l'information.

- La planification des ressources humaines est également un défi stratégique de taille pour le gouvernement. Il est nécessaire de déployer le personnel là où sont les besoins et de faciliter l'accès à la fonction publique aux jeunes et aux Québécoises et aux Québécois des communautés culturelles, tout en utilisant judicieusement les nouvelles technologies et en réduisant la taille de l'État. Comme l'ensemble de la fonction publique, le ministère devra faire face à de nombreux départs à la retraite ainsi qu'au renouvellement d'une partie de sa main-d'œuvre. D'ici 2008, plusieurs membres du personnel du ministère seront admissibles à une retraite, dont 58 % des cadres et 39 % du personnel enseignant.

Deuxième enjeu

L'amélioration de la qualité des services à la clientèle et la modernisation de l'État

Le gouvernement du Québec s'est engagé à moderniser l'État en accordant la priorité à l'amélioration de la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens. Plusieurs chantiers importants sont en cours au ministère afin d'améliorer les façons de faire et de réévaluer les programmes. Cet enjeu vise à offrir des services de qualité qui répondent aux attentes et aux besoins de la clientèle du ministère. Il présente enfin les objectifs pour assurer un milieu de travail stimulant et valorisant pour le personnel et les gestionnaires ainsi que pour planifier la relève.

---

[17] CEFRIO (2004), *NetGouv 2004 – Les services gouvernementaux en ligne au Québec*. [http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Net_Gouv_2004_FS.pdf] (5 avril 2005).

[18] Québec. Secrétariat du Conseil du trésor. *Moderniser l'État. Pour des services de qualité aux citoyens. Plan de modernisation 2004-2007*, [En ligne], 2004. [http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/modernisation/plan_modernisation.pdf] (5 avril 2005).

Partie 3
Les orientations stratégiques

Pour faire face aux enjeux auxquels il est confronté, le ministère choisit cinq orientations stratégiques qui guideront ses actions au cours des prochaines années. Ces orientations sont structurées suivant un ou plusieurs axes d'intervention et comportent des objectifs et des indicateurs de résultats.

Premier enjeu
L'apport stratégique de l'immigration et des communautés culturelles au développement et à la prospérité du Québec

Orientation 1
Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidates et des candidats répondant aux besoins du Québec

Cette orientation constitue un élément clé dans la mise en œuvre d'une stratégie pour faire face au défi démographique du Québec dans un contexte marqué par une demande accrue de main-d'œuvre qualifiée. Le premier axe d'intervention, la planification de l'immigration, vise l'atteinte des cibles fixées par la *Planification triennale de l'immigration 2005-2007* et les plans annuels d'immigration.

Le deuxième axe a pour but de stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins du Québec et d'assurer un meilleur arrimage entre les besoins de main-d'œuvre et de savoir-faire entrepreneurial de la Capitale nationale, de la métropole et des régions et la sélection économique (travailleurs qualifiés et gens d'affaires). Conformément aux valeurs de réunification familiale et de solidarité internationale qui ont toujours animé la politique québécoise d'immigration, il vise aussi à faciliter le regroupement familial et à consolider les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire.

Axe d'intervention
La planification de l'immigration

Objectifs	Indicateurs
1.1 Assurer une progression des volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci atteignent 48 000 admissions en 2007	▪ Volume total de personnes immigrantes admises au Québec Cibles – 2005 : entre 44 000 et 46 500 admissions[19] – 2006 : 46 000 admissions – 2007 : 48 000 admissions
1.2 Augmenter la proportion de jeunes personnes actives et de jeunes familles dans les admissions	▪ Nombre et proportion de personnes actives âgées de 18 à 34 ans parmi les personnes immigrantes admises ▪ Nombre et proportion de personnes immigrantes âgées de moins de 18 ans parmi les personnes immigrantes admises
1.3 Maintenir à au moins 50 % la proportion de personnes immigrantes admises connaissant le français	▪ Nombre et proportion de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission

[19] Québec. Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2005*, [En ligne], 2004, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Plan_immigration_2005.pdf] (5 avril 2005).

Axe d'intervention **Une immigration correspondant aux besoins du Québec et respectueuse de ses valeurs**	
Objectifs	Indicateurs
1.4 Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale nationale, de la métropole et des régions	▪ Nombre de personnes qui déposent une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires dans les territoires visés par la promotion ▪ Nombre de travailleurs étrangers temporaires qui présentent, au cours de leur séjour au Québec, une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés ▪ Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec
1.5 Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec	▪ Nombre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires admis Cibles – 2005 : entre 26 500 et 27 000 travailleurs qualifiés et entre 2 000 et 2 500 gens d'affaires – 2006 : 25 700 travailleurs qualifiés et 3 200 gens d'affaires – 2007 : 27 500 travailleurs qualifiés et 3 200 gens d'affaires ▪ Nombre de travailleurs qualifiés et d'employeurs qui bénéficient du mécanisme d'arrimage entre les besoins du marché du travail et la sélection
1.6 Accélérer la réunification et l'intégration des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial	▪ Degré de réalisation de la révision du processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information
1.7 Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire	▪ Nombre de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger admises Cibles – 2005 : entre 2 200 et 2 400 personnes réfugiées – 2006 et 2007 : 2 500 personnes réfugiées par année ▪ Nombre de parrainages souscrits en faveur de personnes réfugiées

Orientation 2
Soutenir l'intégration des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi

L'intégration réussie d'une personne immigrante est une responsabilité partagée qui repose à la fois sur ses propres initiatives pour s'intégrer et sur les efforts de la société québécoise pour favoriser sa pleine participation à la vie économique, sociale et culturelle.

Le premier axe d'intervention de cette orientation a pour but d'accélérer la démarche d'intégration et de favoriser une insertion en emploi rapide et durable des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants et des membres des minorités visibles, notamment en facilitant la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger et en encourageant les entreprises à embaucher une main-d'œuvre diversifiée. Il vise aussi à concevoir des stratégies d'information axées sur l'importance pour les personnes immigrantes de bien préparer leur projet d'immigration et d'entreprendre leurs démarches d'intégration dès l'étranger.

Le deuxième axe vise à faciliter et à accélérer l'apprentissage du français ainsi qu'à augmenter le taux de fréquentation des services de francisation de certains groupes de personnes immigrantes qui y participent en trop faible nombre. La connaissance du français constitue un catalyseur pour l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise et facilite grandement l'insertion en emploi. La langue constitue un facteur clé d'intégration et de participation puisqu'elle favorise l'accès non seulement au travail, mais aussi à la vie sociale et culturelle du Québec.

Axe d'intervention **L'accueil et l'insertion durable en emploi**	
Objectifs	Indicateurs
2.1 Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes	▪ Nombre de personnes nouvellement arrivées qui bénéficient d'un accompagnement personnalisé par le ministère et par les organismes communautaires partenaires
2.2 Faciliter et assurer la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger	▪ Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le ministère dans leurs démarches d'accès aux professions et aux métiers réglementés ▪ Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées ▪ Degré de réalisation des mesures pour faciliter les démarches des personnes immigrantes auprès des ordres professionnels et des organismes de réglementation, notamment de celles découlant des recommandations de l'équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger
2.3 Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles	▪ Nombre de petites et moyennes entreprises qui ont embauché des personnes immigrantes et des membres des minorités visibles en vertu du *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi* ▪ Taux de rétention en emploi des personnes ayant participé au *Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi*
Axe d'intervention **L'apprentissage du français : un gage de réussite**	
Objectifs	Indicateurs
2.4 Accélérer l'apprentissage du français des personnes immigrantes et réduire les délais d'attente	▪ Nombre de personnes immigrantes qui ont suivi un cours de français en ligne ▪ Nombre et proportion des personnes immigrantes qui ont entrepris un cours de français à temps plein dans les délais prévus à la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*
2.5 Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts	▪ Nombre de personnes immigrantes qui ont entrepris une formation selon la formule des cours sur mesure ▪ Nombre de personnes immigrantes inscrites dans les services d'apprentissage du français à temps plein et à temps partiel et coût moyen par étudiant

Orientation 3
Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyennes et des citoyens et contribuer à son rayonnement

La reconnaissance de l'apport des personnes immigrantes et de sa richesse est un préalable à l'intégration réussie des Québécoises et des Québécois de toutes origines. Cette orientation vise à valoriser l'apport des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles au développement économique, social et culturel du Québec, à accroître l'ouverture à la diversité et à lutter contre le racisme et la xénophobie pour construire un Québec inclusif.

Axe d'intervention **Un Québec fier de sa diversité**	
Objectifs	Indicateurs
3.1 Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels	▪ Nombre et nature des interventions effectuées par le Bureau de liaison avec les communautés culturelles et par le Service-conseil en relations interculturelles
3.2 Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires	▪ État des relations interculturelles au Québec

Orientation 4
Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles

Cette orientation vise à ce que chaque région du Québec puisse miser sur l'immigration dans sa stratégie de développement. Elle constitue ainsi un des moyens mis de l'avant pour répondre à la priorité gouvernementale, énoncée dans *Briller parmi les meilleurs*, d'encourager l'installation durable de personnes immigrantes en région. Les plans d'action régionaux, qui complètent le plan d'action-cadre *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, et la signature d'ententes spécifiques avec des conférences régionales des élus et des municipalités permettront de soutenir les responsables locaux et régionaux dans la prise en charge de l'attraction, de l'accueil et de l'intégration des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants s'établissant sur le territoire.

Axe d'intervention **Une Capitale nationale, une métropole et des régions engagées dans l'action**	
Objectif	Indicateurs
4.1 Favoriser la prise en compte de l'immigration comme facteur de développement par l'établissement de plans d'action régionaux et la signature d'ententes avec des conférences régionales des élus et des municipalités	▪ Nombre de plans d'action régionaux adoptés et d'ententes signées avec des conférences régionales des élus et des municipalités ▪ Taux de présence des personnes immigrantes admises et nombre de personnes nouvellement arrivées établies dans la Capitale nationale, la métropole et les régions

Deuxième enjeu
L'amélioration de la qualité des services à la clientèle et la modernisation de l'État

Orientation 5
Moderniser la prestation de services et offrir un milieu de travail mobilisateur

Le premier axe d'intervention vise à offrir, au meilleur coût, des services de qualité accessibles qui répondent aux attentes et aux besoins de la clientèle du ministère. La prestation électronique de services, en particulier la refonte des différents sites Internet du ministère, la mise en ligne d'un répertoire et de plusieurs outils de formation pour l'apprentissage du français ainsi que du carnet de route à l'intention des candidates et des candidats à l'immigration et des personnes nouvellement arrivées, permettra d'offrir un meilleur service à la clientèle, à moindre coût. L'amélioration de la qualité des services passe aussi par la prise en compte des attentes et de la satisfaction de la clientèle et par l'évaluation des interventions du ministère. Comme le ministère mise sur un élargissement de l'action en partenariat, l'efficacité des ententes conclues avec les partenaires institutionnels et communautaires s'appuiera sur un renforcement de l'imputabilité, notamment au moyen d'indicateurs précisant les résultats attendus et facilitant l'évaluation de programme.

Le deuxième axe a pour but de faire en sorte que le ministère soit un milieu de travail stimulant et valorisant pour le personnel et les gestionnaires. Il vise à intensifier les efforts du ministère dans la préparation de la relève et le transfert d'expertise.

Axe d'intervention **L'accessibilité et la qualité des services au meilleur coût**	
Objectifs	Indicateurs
5.1 Améliorer les services à la clientèle en accordant la priorité aux services en ligne afin de contribuer à la mise en place du Gouvernement en ligne	▪ Nombre de nouveaux services en ligne accessibles ▪ Nombre de visites et de transactions dans les nouveaux services mis en ligne selon le type (informationnel ou transactionnel)
5.2 S'assurer que les programmes et les services du ministère répondent aux besoins en évolution de la clientèle	▪ Adoption, en 2005, d'un plan triennal d'évaluation de programme et d'un plan triennal de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle et degré de réalisation de ces plans
5.3 Renforcer la reddition de comptes quant aux ententes conclues avec les partenaires institutionnels et communautaires	▪ Adoption, en 2005, de nouvelles lignes directrices et de nouvelles pratiques de reddition de comptes dans le cadre des ententes
Axe d'intervention **Un environnement de travail stimulant et valorisant pour le personnel et les gestionnaires**	
Objectifs	Indicateurs
5.4 Fournir tout le soutien au personnel dans la réalisation des changements organisationnels	▪ Degré de réalisation du *Plan d'action pour l'accompagnement des personnes lors de changements organisationnels 2005-2008*
5.5 Implanter une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre permettant de planifier la relève tout en contribuant à la réduction de la taille de l'État	▪ Approbation, en mai 2005, d'une vision prospective des besoins de main-d'œuvre pour la période 2005-2008 ▪ Approbation, en mars 2006, d'un plan triennal de main-d'œuvre et degré de réalisation, incluant le pourcentage de diminution des effectifs à temps complet

Conclusion

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles présente, dans son *Plan stratégique 2005-2008*, sa vision et les objectifs qu'il entend réaliser au cours des prochaines années afin d'apporter sa contribution au projet plus vaste du gouvernement de placer le Québec sur une voie de développement et de prospérité.

Dans son document *Briller parmi les meilleurs*, le gouvernement du Québec reconnaît l'importance stratégique de l'immigration pour faire face au défi démographique du Québec lié au vieillissement de la population. De la même façon, l'apport inestimable d'une population immigrante bien intégrée au développement du plein potentiel du Québec et, par le fait même, à son économie fait l'objet d'un consensus.

Afin de permettre au gouvernement de réaliser ses priorités, le ministère s'engage à stimuler une offre d'immigration qui contribue à relever le défi démographique et qui répond aux besoins de main-d'œuvre et de savoir-faire entrepreneurial du Québec et de ses régions.

Pour que les personnes immigrantes apportent leur pleine contribution au développement du Québec, leur intégration à la vie sociale, économique et culturelle doit être réussie. Le ministère s'est donc donné comme objectif d'accélérer cette intégration, en les encourageant notamment à entreprendre leurs démarches d'insertion socioéconomique dès l'étranger. L'équipe de travail formée à la suite du *Forum des générations* a justement comme mandat d'examiner les moyens de reconnaître plus rapidement les diplômes et les compétences acquis à l'extérieur du Québec. Une meilleure intégration des personnes immigrantes sur le marché du travail constitue par ailleurs l'un des éléments de la stratégie gouvernementale visant à renforcer la qualification de la main-d'œuvre pour répondre aux besoins des entreprises.

La maîtrise du français étant l'un des éléments clés de l'intégration au Québec, une place importante lui est accordée dans le plan stratégique, ce qui va dans le sens des orientations gouvernementales de renforcer les mesures favorisant l'apprentissage du français.

Pour *Bâtir un Québec inclusif*, l'une des priorités de *Briller parmi les meilleurs*, le ministère favorisera l'apport des personnes immigrantes à la société québécoise, accroîtra l'ouverture à la diversité et luttera contre le racisme et la xénophobie.

Le gouvernement souhaite que les régions retrouvent leur vitalité et reprennent en main leur développement. En se proposant de soutenir les responsables locaux et régionaux dans la prise en charge de l'attraction, de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants, le ministère rejoint cette volonté d'encourager l'installation durable en région et répond à l'engagement gouvernemental pris lors du *Forum des générations*, soit d'accélérer la signature d'ententes de régionalisation avec le milieu.

Le gouvernement veut aussi accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec, particulièrement en région. À cette fin, différentes mesures seront mises en œuvre, dont la réalisation du mandat confié lors du *Forum des générations* d'accélérer les négociations avec le gouvernement fédéral en vue de permettre à tous les étudiants internationaux de travailler pendant leurs études.

La poursuite de ces différents engagements se fera parallèlement à la participation du ministère à l'effort collectif de modernisation, de simplification et de rationalisation des services. En concevant de nouveaux services en ligne, il améliorera le service à la clientèle. En se dotant d'une gestion prévisionnelle de main-d'œuvre, il contribuera à la réduction de la taille de l'État.

Le *Plan stratégique 2005-2008* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a été réalisé par la Direction de la planification et de la modernisation, en collaboration avec l'ensemble des directions du ministère.

Ce plan stratégique a été préparé en conformité avec la Loi sur l'administration publique (L.R.Q. c. A-6.01).

Pour toute information sur les activités du ministère, s'adresser à :

Direction des affaires publiques et des communications
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Téléphone : (514) 873-8624, poste 20205
Site Internet : **www.micc.gouv.qc.ca**

Afin d'alléger le texte, à moins d'expressions neutres ou féminisées, tous les termes qui renvoient à des personnes sont pris au sens générique. Ils ont à la fois la valeur d'un masculin et d'un féminin.

Il est à noter que l'appellation des différents ministères et organismes est celle qui prévalait au 31 mars 2005.

Dépôt légal – 2005
ISBN 2-550-44083-8

© Gouvernement du Québec – 2005
Tous droits réservés pour tous pays

Immigration et Communautés culturelles
Québec

www.micc.gouv.qc.ca

B-1005-00 2005